

Sikap Mental Pustakawan dalam Layanan Prima

Oleh: Nurma Heryanti * & Agus Dwi Waluyo**

Pendahuluan

Layanan prima dapat diartikan sebagai layanan terbaik yang diberikan pada pelanggan. Pengertian lain yaitu proses mengelola setiap tindakan dengan standar kualitas terbaik agar pelanggan puas. Layanan prima sangat diperlukan di perpustakaan, karena sebagian besar kegiatan di perpustakaan ada pada pelayanan. Adanya layanan yang prima diharapkan kesan perpustakaan yang seolah-olah menjadi tempat buangan dan selalu dipandang sebelah mata dapat terkikis sedikit demi sedikit. Pada saat ini sudah banyak perpustakaan melakukan layanan sirkulasi dengan menggunakan sistem yang terotomasi, sehingga pemakai lebih cepat mendapatkan bahan pustaka yang diinginkan. Namun disayangkan bahwa kadangkala pustakawan yang melayani kurang baik dalam mensikapi kebutuhan pemakainya.

Perlu Peningkatan Mentalitas Kerja

Mental dalam kamus besar bahasa Indonesia adalah hal yang menyangkut batin dan sifat manusia, yang bukan bersifat badan atau tenaga. Sedangkan

mentalitas adalah keadaan dan aktivitas (jiwa), cara berpikir, dan berperasaan. Faktor mentalitas manusia bagi seorang pekerja akan sangat berpengaruh pada hasil kerjanya. Hasil kerja dibidang pelayanan akan sangat terasa jauh dari sasaran jika mentalitas pekerjaanya tidak dibenahi, untuk itu perlu kiranya memahami 4 pilar kualitas layanan seperti:

1. Memiliki sikap dan perilaku yang terpercaya serta dapat diandalkan, maka untuk itu perlu mengembangkan prinsip:
 - Melaksanakan sesuai dengan aturan yang ditetapkan
 - Melaksanakan janji secara tepat waktu
 - Melaksanakan pada kesempatan pertama
 - Menyelesaikan tepat pada waktunya
2. Memiliki sikap dan perilaku yang menunjukkan kompetensi dan jaminan kualitas, maka untuk itu perlu
 - Kemampuan menyelesaikan pekerjaan
 - Kemampuan menjaga kehormatan dan kejujuran
 - Kemampuan untuk dapat dipercaya

- Kemampuan menjaga ketenangan pelanggan, dan mampu menyelesaikan masalah
3. Memiliki sikap dan perilaku yang menjaga penampilan serta mengembangkan empati, selalu berusaha menunjukkan kondisi prima, maka untuk itu perlu
 - Penampilan profesionalisme yang baik
 - Perhatian yang penuh dengan pengertian
 - Keinginan untuk membantu secara total
 4. Memiliki sikap dan perilaku cepat dan tanggap, selalu berusaha untuk menunjukkan:
 - Kesiapan dan kesediaan membantu
 - Kemudahan untuk dihubungi dan kemudahan memberikan informasi
 - Kerelaan untuk menolong
 - Kemampuan yang tinggi dalam memecahkan problem

Belajar dari pengalaman memang tidak mudah membenahi orang lain kalau kita sendiri tidak dapat membenahi diri sendiri, dengan memahami 4 pilar layanan setidaknya kita tahu apa yang sudah pernah kita lakukan dan yang belum. Tentu saja diharapkan kita dapat meningkatkan layanan secara prima sedikit demi sedikit.

Perilaku Pustakawan dalam Bekerja

Perilaku kita dalam bekerja dapat mencerminkan kebiasaan kita dalam beraktifitas sehari-hari, ada pekerja yang selalu menjaga kebersihan tempat kerjanya seperti meja, kursi yang selalu dalam keadaan rapi, tetapi tidak sedikit yang membiarkan keadaan mejanya berantakan, supaya nampak bahwa banyak yang dikerjakan. Tetapi apakah demikian? Ataupun hanya sekedar untuk menutupi ketidak mampuannya dalam bekerja. Bekerja mengandung arti melaksanakan suatu tugas yang diakhiri dengan buah karya yang dapat dinikmati oleh manusia yang bersangkutan. Faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja, yaitu adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Walaupun kebutuhan seseorang berbeda-beda tetapi pada hakikatnya manusia bekerja tidak saja untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, tetapi juga bertujuan untuk mencapai taraf hidup yang lebih baik. Oleh karena itu pustakawan harus menyadari dan berani merubah sikap mental kerja yang kurang baik, yang pada dasarnya melekat pada manusia.

Beberapa faktor yang melekat pada diri manusia seperti etika, kepribadian, kejujuran, tanggung jawab, pengabdian,

pengembangan diri, dan pengenalan diri menjadi kunci pembenahan diri.

Etika

Etiket dalam dunia pekerjaan sangat dibutuhkan karena berkaitan dalam hal memperkenalkan diri, menerima dan berbicara di telepon, menegur orang lain, cara berbicara, bergaul, makan dan sebagainya. Dasar-dasar etiket yang perlu diketahui seperti, sopan dan ramah kepada siapa saja, memberikan perhatian kepada orang lain, tidak mementingkan diri sendiri, selalu menjaga perasaan orang lain, keinginan untuk membantu orang lain, memiliki rasa toleransi, mampu menguasai diri dan mengendalikan diri dalam segala situasi. Sebagai kunci ada 4 hal sederhana dapat dilakukan yaitu: **maaf, tolong, terima kasih, dan senyuman.**

Kepribadian

Banyak yang beranggapan bahwa kepribadian seseorang adalah sesuatu yang sudah pasti, statis, dan tidak dapat diubah. Kepribadian dipengaruhi oleh banyak faktor baik internal maupun eksternal, aspek *nature* maupun *unnature*. Keduanya dapat dikembangkan sehingga potensi seseorang dapat dioptimalkan. Ada 4 langkah yang dapat dilakukan yaitu:

- Mampu mengenali diri sendiri
- Dapat memaknai pandangan orang lain terhadap diri kita baik yang positif maupun negatif
- Mampu membuat pilihan apakah akan mengembangkan atau apakah pasrah dengan yang ada
- Melangkah untuk mengembangkan kepribadian kita sehingga dapat hidup dalam lingkungan sosial. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan seperti:
 1. Memahami orang lain
 2. Menjaga komitmen
 3. Menunjukkan integritas personal
 4. Mengklarifikasi harapan agar tidak terjadi kesalah pahaman
 5. Ikut ambil bagian dalam hal-hal yang kecil
 6. Meminta maaf dengan sopan jika membuat kesalahan.

Kejujuran

Sebagai pustakawan di manapun bekerja diharuskan memiliki kejujuran. Kejujuran berarti apa yang dikatakan seseorang sesuai dengan hati nuraninya. Jujur dapat berarti pula menepati janji atau menepati kesanggupan, baik yang telah diucapkan maupun yang dalam hati. Kejujuran dalam hidup termasuk dalam kerja tidak terwujud dengan sendirinya, tetapi

melalui proses belajar yaitu belajar bersikap jujur. Kejujuran akan menghasilkan keberanian serta ketenteraman hati. Jadi, pada hakekatnya kejujuran dilandasi oleh kesadaran moral yang tinggi, kesadaran adanya sama hak dan sama kewajiban, serta rasa takut terhadap kesalahan atau dosa.

Tanggung Jawab

Di dalam bekerja kita tidak dapat lepas dari unsur tanggung jawab, unsur ini menjadi penting karena produktif atau tidaknya seseorang dalam bekerja berkaitan erat dengan seberapa besar rasa tanggung jawabnya terhadap apa yang dikerjakan. Tanggung jawab juga merupakan suatu kesadaran akan tingkah laku yang disengaja maupun tidak disengaja. Istilah bekerja giat atau sebaliknya sebenarnya cermin dari rasa tanggung jawab ini. Pustakawan yang mendapat kondite baik itu mencerminkan kadar pertanggung jawabannya.

Pengabdian

Pengertian pengabdian dalam hal ini dibatasi pada obyek pekerjaan di mana seseorang terikat pada organisasi kerja. Pengabdian adalah perbuatan baik yang berupa pikiran, pendapat, ataupun tenaga sebagai perwujudan kesetiaan/loyalitas kepada organisasi kerja yang dilakukan

secara ikhlas. Kalau kita bekerja keras dari pagi sampai sore untuk mencukupi kebutuhan diri sendiri atau keluarga, itu berarti kita mengabdikan kepada keluarga karena kasih sayang kita pada keluarga.

Pengembangan diri

Setiap manusia mempunyai potensi yang berbeda, namun masih banyak yang belum digunakan atau dikembangkan. Banyak yang dapat mengembangkan potensi dirinya tetapi banyak pula yang tidak menyadari bahwa dirinya mempunyai potensi. Potensi-potensi yang dimiliki seseorang akan berkembang dan terwujud menjadi suatu kenyataan tergantung pada yang bersangkutan. Untuk mengembangkan potensi ini perlu terlebih dahulu meneliti diri sendiri. Meneliti secara obyektif tentang dirinya, pengenalan ini akan membantu seseorang melihat hal-hal yang telah berkembang dan hal-hal yang belum berkembang. Seseorang yang dipaksa oleh keadaan di mana dia harus melakukannya maka biasanya lebih mudah baginya untuk mengembangkan potensi dirinya. Misalnya seorang pustakawan jika tidak membuat "karya tulis" maka tidak akan naik dapat pangkat atau naik jabatan. Sehingga potensi tulis menulisnya berkembang karena dipaksa oleh keadaan. Ada beberapa hal yang menghambat

pengembangan diri seseorang, yakni hambatan yang datang dari lingkungan seperti: sistem pendidikan yang dianut dalam suatu masyarakat, dan sikap atau kebiasaan dalam suatu masyarakat. Sedangkan yang datang dari pribadi yaitu adanya sikap berprasangka, tidak adanya tujuan hidup, kurangnya motivasi untuk melakukan/mencoba sesuatu, dan kurang memahami diri sendiri.

Pengenalan diri

Mengenal diri sendiri merupakan langkah awal yang diperlukan seseorang untuk dapat menjalankan kehidupan secara efektif. Sebab dengan mengetahui kebiasaan diri sendiri yang merugikan kita atau yang dapat membuat orang lain bersikap bermusuhan, untuk dapat mengendalikan atau menghindari perbuatan selanjutnya. Dengan mengenali diri kita sendiri, kita dapat memahami mengapa orang lain pada kesempatan tertentu dapat memahami kita dan kesempatan yang berbeda menunjukkan reaksi yang tidak kita pahami.

Beberapa faktor yang melekat tersebut tentu saja tidak dapat berubah dalam waktu sekejap seperti membalikan telapak tangan, dibutuhkan proses yang berkelanjutan tetapi setidaknya kita diajak untuk memahami, dan membantu merubahnya ke arah yang lebih baik.

Kesimpulan

Dari uraian di muka dapat disimpulkan bahwa sikap mental, layanan prima dapat diatasi dengan etos kerja yang profesional. Profesional ditandai dengan kemampuan dalam menerapkan ilmu yang diperoleh sesuai dengan bidangnya, mampu bekerja secara mandiri, bertanggung jawab atas hasil pekerjaannya, serta selalu ingin mengembangkan kemampuannya sesuai bidang tugasnya dengan berbagai cara. Hal lain yang menentukan sejauh manakah kita sudah berubah dari sikap-sikap yang melekat pada diri kita yang kurang baik bagi pelayanan. Dengan memahami sikap mental yang kurang baik kemudian berani berubah akan membantu menuju yang lebih baik pribadi kita maupun bagi instansi/lembaga dimana kita bekerja.

Daftar Pustaka

- As'ad, Moh. 1988. Bagaimana menjadi karyawan yang baik. Penataran kesekretariatan karyawan kantor. Yogyakarta LPK Budya Wacana
Tim Penyusun kamus. 1989. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka

* Pustakawan UGM
UPU Perpustakaan UGM

** Pustakawan UGM ditugaskan di
Perpustakaan Fak. Biologi UGM